

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI STUDI

5.1 Kesimpulan Studi

Dari hasil analisa yang telah dipaparkan, dapat ditarik kesimpulan mengenai kajian terhadap tingkat pelayanan angkutan umum taksi di Kota Bandung, yaitu :

1. Sistem pengoperasian taksi yang ada di Kota Bandung, diatur oleh regulasi yang ditetapkan oleh Walikota Bandung dalam suatu rumusan Standar Pelayanan Minimal angkutan taksi.
2. Pengguna taksi di Kota Bandung didominasi oleh pengguna berjenis kelamin perempuan dengan rentang usia antara 31-41 tahun, dimana rata-rata latar belakang pendidikan pengguna taksi adalah sarjana dengan pekerjaan sebagai wiraswasta. Taksu memiliki pangsa pasar yang berbeda dengan angkutan umum lainnya, dilihat dari pelayanan eksklusif yang ditawarkan dapat disimpulkan bahwa taksi ditujukan untuk pengguna dengan status ekonomi menengah keatas yang dapat dilihat dari rata-rata penghasilan pengguna taksi sebesar Rp.3.000.000 – Rp.5.000.000 per bulan.
3. Dari ke-7 (tujuh) perusahaan taksi yang aktif beroperasi di Kota Bandung tersebut dibagi ke dalam 3 kelas dengan menggunakan teknik analisis *Costumer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui mana taksi yang masuk dalam kategori tingkat pelayanan baik, sedang dan rendah.

Kriteria	Nama Taksu	Jumlah Responden
Baik	<ul style="list-style-type: none"> • Taksu Blue Bird, • Taksu Kota Kembang, dan • Taksu Gemah Ripah 	66
Sedang	<ul style="list-style-type: none"> • Taksu Primkopau dan • Taksu Putra 	24
Rendah	<ul style="list-style-type: none"> • Taksu Bandung Metropolitan dan • Taksu Centris 	10

Sumber : Hasil Analisis, Tahun 2011

4. Sebagai sarana angkutan yang tidak dibatasi oleh rute dan waktu, taksi dapat melayani seluruh wilayah pengembangan yang ada di Kota Bandung dengan vleksibel. Tetapi, tentu saja tingkat pelayanan taksi pada masing-masing wilayah pengembangan akan berbeda. Hal tersebut dikarenakan setiap wilayah memiliki karakteristik kegiatan yang

berbeda-beda. Dilihat dari klasifikasi taksi yang ada, hanya taksi yang berkategori buruk saja yang memiliki jangkauan pelayanan yang berbeda dengan taksi kategori lainnya. Hal itu dikarenakan, taksi yang berkategori buruk tidak mampu bersaing dengan kategori taksi lainnya yang berimbaskan kepada jangkauan pelayanan yang lebih sempit.

5. Kualitas kinerja atribut tingkat pelayanan masing-masing klasifikasi taksi di Kota Bandung berdasarkan analisis kuadran adalah sebagai berikut :

I. Taksi Kategori Baik

A. Atribut yang perlu ditingkatkan :

1. Lamanya waktu tunggu (2)
2. Tingkat Privasi (10)

B. Atribut yang perlu dipertahankan :

1. Kesesuaian ongkos yang dikeluarkan dengan jarak yang ditempuh (1)
2. Ketepatan waktu mencapai tujuan (3)
3. Kemudahan mendapatkan taksi (4)
4. Kapasitas memuat banyak penumpang (6)
5. Keleluasaan membawa barang (5)
6. Keleluasaan dan kenyamanan tempat duduk (8)
7. Kebersihan kendaraan (9)
8. Keselamatan dari kecelakaan (11)
9. Keamanan dari tindak kriminal (12)

C. Atribut yang dianggap tidak perlu adanya peningkatan :

1. Pertanggungjawaban perusahaan terhadap keluhan penumpang (14)

D. Atribut yang dianggap tidak penting :

1. Kondisi AC/sirkulasi udara (7)
2. Perilaku pengemudi (13)

II. Taksi Kategori Sedang

A. Atribut yang perlu ditingkatkan (Prioritas perbaikan) :

1. Kesesuaian ongkos yang dikeluarkan dengan jarak yang ditempuh (1)
2. Lamanya waktu tunggu (2)
3. Kemudahan mendapatkan taksi (4)
4. Keselamatan dari kecelakaan (11)
5. Keamanan dari tindak kriminal (12)

B. Atribut yang perlu dipertahankan :

1. Ketepatan waktu mencapai tujuan (3)
2. Keleluasaan membawa barang (5)
3. Kapasitas memuat banyak penumpang (6)
4. Kondisi AC/sirkulasi udara (7)
5. Keleluasaan dan kenyamanan tempat duduk (8)
6. Kebersihan kendaraan (9)

C. Atribut yang dianggap tidak perlu adanya peningkatan :

1. Tingkat privasi (10)
2. Pertanggungjawaban perusahaan terhadap keluhan penumpang (14)

D. Atribut yang dianggap tidak penting :

1. Perilaku pengemudi (13)

III. Taksi Kategori Rendah :

A. Atribut yang perlu ditingkatkan (Prioritas perbaikan) :

1. Kesesuaian ongkos yang dikeluarkan dengan jarak yang ditempuh (1)
2. Kemudahan mendapatkan taksi (4)
3. Keleluasaan membawa barang (5)
4. Kondisi AC/sirkulasi udara (7)
5. Keleluasaan dan kenyamanan tempat duduk (8)
6. Kebersihan kendaraan (9)
7. Keselamatan dari kecelakaan (11)
8. Keamanan dari tindak kriminal (12)

B. Atribut yang perlu dipertahankan :

1. Lamanya waktu tunggu (2)
2. Ketepatan waktu mencapai tujuan (3)
3. Kapasitas memuat banyak penumpang (6)

C. Atribut yang dianggap tidak perlu adanya peningkatan :

1. Tingkat privasi (10)
2. Perilaku pengemudi (13)
3. Pertanggungjawaban perusahaan terhadap keluhan penumpang (14)

D. Atribut yang dianggap tidak penting :

Di dalam kategori taksi rendah tidak terdapat variabel yang masuk kedalam kuadran D.

6. Sistem pengoperasian taksi di Kota Bandung tidak dapat dipisahkan dengan Standar Pelayanan Minimal yang dikeluarkan oleh pemerintah, tapi ada beberapa standar yang tidak dimiliki oleh taksi yang beroperasi di Kota Bandung. Berikut ini adalah standar yang tidak terdapat pada masing-masing klasifikasi taksi :

a. Taksi kategori baik :

- Menguasai bahasa Indonesia yang baik dan juga menguasai bahasa Inggris (percakapan umum)
- Mengantar penumpang sampai tujuan, dengan melalui jarak atau waktu tersingkat.
- Kotak obat, berisi obat-obatan lengkap yang mendukung pertolongan pertama pada kecelakaan (P3K) dan belum kadaluarsa (*expired date*)
- Alat pemadam kebakaran, kendaraan wajib dilengkapi dengan alat pemadam kebakaran
- Setiap kendaraan dilengkapi tempat sampah

b. Taksi kategori sedang

- Menguasai bahasa Indonesia yang baik dan juga menguasai bahasa Inggris (percakapan umum).
- Menghidupkan argometer pada saat penumpang memasuki kendaraan.
- Mematikan argometer ketika sampai tujuan.
- Mengantar penumpang sampai tujuan, dengan melalui jarak atau waktu tersingkat.
- Tabir matahari terpasang kuat di ruang pengemudi di sebelah kiri dan kanan, dapat berfungsi dengan baik untuk menahan sinar matahari terutama yang datang dari arah depan maupun kanan kendaraan
- Kotak obat, berisi obat-obatan lengkap yang mendukung pertolongan pertama pada kecelakaan (P3K) dan belum kadaluarsa (*expired date*)
- Alat pemadam kebakaran, kendaraan wajib dilengkapi dengan alat pemadam kebakaran
- Setiap kendaraan dilengkapi tempat sampah

c. Taksi kategori buruk

- Memakai seragam
- Menguasai bahasa Indonesia yang baik dan juga menguasai bahasa Inggris (percakapan umum)

- Memiliki identitas pengemudi yang dikeluarkan perusahaan taksi
- Berpenampilan rapi
- Menghidupkan argometer pada saat penumpang memasuki kendaraan
- Mematikan argometer ketika sampai tujuan
- Mengantar penumpang sampai ketujuan, dengan melalui jarak atau waktu tersingkat
- Wajib menggunakan pakaian seragam dan identitas perusahaan
- Tabir matahari terpasang kuat di ruang pengemudi di sebelah kiri dan kanan, dapat berfungsi dengan baik untuk menahan sinar matahari terutama yang datang dari arah depan maupun kanan kendaraan
- Kotak obat, berisi obat-obatan lengkap yang mendukung pertolongan pertama pada kecelakaan (P3K) dan belum kadaluarsa (expired date).
- Sabuk keselamatan (safety belt), tempat duduk bagian depan dan belakang kendaraan harus dilengkapi dengan sabuk keselamatan,
- Bagasi atau tempat penyimpanan barang harus memiliki ukuran muatan luas dan isi minimum $0,8\text{m}^3$, harus dapat dibuka dengan mudah dan terkunci secara otomatis pada saat ditutup.
- Tempat duduk, harus dalam keadaan bersih tidak kusam dan dalam keadaan kencang (tidak kencang dan kusut), jarak vertikal antara bidang yang diduduki terhadap atap minimum 950 mm, kemiringan dan sandaran tempat duduk yang dipasang adalah 30^0 diukur dari garis horizontal
- Fungsi alat pendingin (AC) dengan standar suhu yang diukur di ruang penumpang. (kursi belakang) maksimum 25^0 celcius
- Alat pemadam kebakaran, kendaraan wajib dilengkapi dengan alat pemadam kebakaran
- Alat komunikasi, setiap taksi wajib dilengkapi radio komunikasi dengan pusat kontrol operator taksi yang dapat menjangkau seluruh wilayah operasi dan mendapat izin dari instansi yang berwenang
- Kendaraan dilengkapi tempat sampah

5.2 Rekomendasi

Rekomendasi dibuat untuk memberikan arahan dan masukan terhadap perusahaan taksi yang berada di Kota Bandung untuk dapat meningkatkan pelayanan terhadap penumpang angkutan umum taksi di Kota Bandung. Adapun rekomendasi dari hasil studi ini adalah sebagai berikut :

1. Atribut-atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi dan tingkat kinerja rendah sebaiknya perlu mendapat perhatian lebih dari pihak perusahaan taksi di Kota Bandung sehingga penumpang diharapkan akan merasa puas atas kinerja perusahaan taksi yang ada di Kota Bandung.
2. Adapun rekomendasi perbaikan kinerja pelayanan untuk masing-masing kategori taksi adalah sebagai berikut :

A. Rekomendasi perbaikan kinerja pelayanan taksi kategori baik

Prioritas Perbaikan	Variabel Pelayanan	Rekomendasi perbaikan kinerja pelayanan
1	Tingkat privasi	<ul style="list-style-type: none"> • Menggunakan <i>film coating</i>/anti UV yang dapat ditembus cahaya minimal 60% untuk kaca samping kiri dan kanan. Apabila kaca depan dan belakang menggunakan <i>film coating</i>/anti UV harus dapat ditembus cahaya minimal 40% serta tidak memantulkan cahaya dan sepanjang sisi atas kaca depan yang lebarnya tidak kurang dari 1/3 (sepertiga) tinggi kaca yang bersangkutan. • Disediakan gordien di bagian tempat duduk belakang untuk penumpang. • Menyediakan sekat/gorden penutup antara pengemudi taksi dengan penumpang di bagian belakang yang dapat di buka tutup setiap saat seizin pengemudi taksi.
2	Lamanya waktu tunggu	<ul style="list-style-type: none"> • Mempercepat respon penjemputan penumpang dengan memaksimalkan koordinasi antara operator dengan pengemudi taksi yang berada terdekat dengan lokasi penumpang.

B. Rekomendasi perbaikan kinerja pelayanan taksi kategori sedang

Prioritas perbaikan	Variabel Pelayanan	Rekomendasi perbaikan kinerja pelayanan
1	Kesesuaian ongkos yang dikeluarkan dengan jarak yang ditempuh	Menggunakan argo resmi yang ditetapkan pemerintah
2	Keselamatan dari kecelakaan	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak mengemudi secara ugal-ugalan • Mewajibkan penggunaan sabuk pengaman • Pemeriksaan kondisi mobil secara berkala • Tersedianya kotak P3K
3	Lamanya waktu tunggu	<ul style="list-style-type: none"> • Mempercepat respon penjemputan penumpang dengan memaksimalkan koordinasi antara operator dengan pengemudi taksi yang berada terdekat dengan lokasi penumpang.
4	Keamanan dari tindak	<ul style="list-style-type: none"> • Menggunakan <i>film coating</i>/anti UV yang dapat ditembus cahaya minimal 60% untuk kaca samping

Prioritas perbaikan	Variabel Pelayanan	Rekomendasi perbaikan kinerja pelayanan
	kriminal	kiri dan kanan. <ul style="list-style-type: none"> Menggunakan kaca yang tahan benturan Tersedia tombol alarm tanda bahaya yang berfungsi dengan baik
5	Kemudahan mendapatkan taksi	<ul style="list-style-type: none"> Mengoptimalkan sistem pemesanan lewat telepon. Penyebaran taksi yang merata di titik-titik potensial penumpang dan pusat kegiatan (komersil dan hiburan) Nomor operator taksi yang mudah di ingat

C. Rekomendasi perbaikan kinerja pelayanan taksi kategori rendah

Prioritas perbaikan	Variabel Pelayanan	Rekomendasi perbaikan kinerja pelayanan
1	Kesesuaian ongkos yang dikeluarkan dengan jarak yang ditempuh	Menggunakan argo resmi yang ditetapkan pemerintah
2	Keselamatan dari kecelakaan	<ul style="list-style-type: none"> Tidak mengemudi secara ugal-ugalan Mewajibkan penggunaan sabuk pengaman Pemeriksaan kondisi mobil secara berkala Tersedianya kotak P3K
3	Kemudahan mendapatkan taksi	<ul style="list-style-type: none"> Mengoptimalkan sistem pemesanan lewat telepon. Penyebaran taksi yang merata di titik-titik potensial penumpang dan pusat kegiatan Nomor operator taksi yang mudah di ingat
4	Keleluasaan membawa barang	Mengoptimalkan fungsi bagasi sebagai tempat penyimpanan barang bawaan penumpang
5	Keleluasaan dan kenyamanan tempat duduk	<ul style="list-style-type: none"> Tidak menyimpan benda apapun kecuali milik penumpang yang dapat mengurangi keleluasaan tempat duduk. Melakukan peremajaan terhadap jok mobil yang sudah tidak layak.
6	Keamanan dari tindak kriminal	<ul style="list-style-type: none"> Menggunakan <i>film coating</i>/anti UV yang dapat ditembus cahaya minimal 60% untuk kaca samping kiri dan kanan. Menggunakan kaca yang tahan benturan Tersedia tombol alarm tanda bahaya yang berfungsi dengan baik
7	Kondisi AC/sirkulasi udara	<ul style="list-style-type: none"> Melakukan pemeliharaan dan peremajaan terhadap kondisi AC Kaca mobil yang berfungsi dengan baik (mudah dibuka dan ditutup)
8	Kebersihan kendaraan	<ul style="list-style-type: none"> Menyediakan kertas tisu dan tempat sampah kecil di dalam mobil dan plastik untuk antimo Memeriksa kebersihan kendaraan setiap hari sebelum beroperasi dan setiap sesudah menurunkan penumpang

- Untuk mewujudkan pelayanan taksi yang lebih baik di masa yang akan datang, kelengkapan Standar Pelayanan Minimal yang ditetapkan oleh pemerintah harus diperhatikan dan dilengkapi oleh masing-masing operator taksi.

